



ISSN (P) : 2086-4264

ISSN (E) : 2581-2343

Dewan Redaksi Jurnal Riset Akuntansi & Komputerisasi Akuntansi

Chife in Editor

Annafi Indra Tama, S.Pd.,M.Si
(Universitas Islam 45)

Vice Chife in Editor

Yuha Nadhirah Q. SE.,M.Ak
(Universitas Islam 45)

Editorial Board

Intan Immanuella, SE.,M.SA
(Universitas Katolik Widya Mandala)

Andi Ina Yustina, SE.,M.Sc
(Universitas Presiden)

Vita Aprilina, SE.,M.Si.,AK.,CA

Hadi Mahmudah, SE.,M.Sc

Nurma Risa, SE.,M.Ak
(Universitas Islam 45)

Reviewers

Prof.Dr. M. Nizarul Alim,
SE.,M.Si.,CA.
Univeristas Trunojoyo, Madura

Prof. Dr. Hj. Nunuy Nur Afiah,
SE.,M.S. Ak.
Univeristas Padjajaran

Dr. Icuk Rangga Bawono,
SH.,SE.,M.Si.,MH.,Ak.,CA
Univeristas Jendral Soedirman

Ahalik,
SE.,Ak.,M.Si.,Ak.,CMA.,CPMA.,CPSA
K.,DipIFR.,CPA.,CACP.,ACPA.,CA
Universitas Kalbe, Indonesia

Ari Dewi Cahyati, SE.,M.SA
Univeristas Islam 45, Indonesia

Aniek Murniati, S.Sos.M.SA
STIE ASIA Malang, Indonesia

Gafar Hafiz Sagala, S.Pd.,M.Sc
(Universitas Negeri Medan)

Kantor Redaksi

Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam "45" Bekasi. Jl. Cut Meutia No.83
Bekasi. 17113. Telp/fax. (021) 88349033 (Direct); (021) 8808850 (Hunting), Ext. 130:
Fax. (021)8801192

Website: <http://jurnal.unismabekasi.ac.id/>; Email: jrak@unismabekasi.ac.id atau
jrakunisma@gmail.com

**Efektivitas Penggunaan Surat Teguran Dan Surat Paksa Dalam Penagihan
Tunggakan Pajak Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak (Studi Pada KPP
Pratama Surabaya Sukomanunggal)**

¹ **Zuraidah ***

² **Muhamad Zainal Abidin Alhabsyi**

Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

¹zura.lp2m.pbs@gmail.com

² zainalhabsi@rocketmail.com

ABSTRAK

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak salah satunya adalah memberlakukan penagihan jika terjadi penunggakan pajak. Tindakan penagihan dapat dilakukan dengan cara pemberitahuan surat teguran, penerbitan surat paksa, melakukan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, serta menjual barang hasil sitaan sesuai dalam Undang- Undang Nomor 19 tahun 2000. Maka dari itu peneliti mencoba meneliti tingkat efektivitas dan kontribusi penggunaan surat teguran dan surat paksa dalam penagihan tunggakan pajak di KPP Surabaya Sukomanunggal pada periode 2016-2018 apakah dapat meningkatkan penerimaan pajak pada KPP tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data dalam penelitian ini, data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan analisis rasio efektifitas dan kontribusi dengan menggunakan rumus perhitungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas surat teguran tergolong tidak efektif dikarenakan presentase Surat Teguran yang dihasilkan masih jauh dibawah 60% yang disebabkan kurangnya kesadaran Wajib Pajak yang rendah dan ketidakmampuan Wajib Pajak dalam membayar utang pajaknya. Sedangkan surat paksa secara keseluruhan belum cukup dikatakan efektif dikarenakan presentase yang dihasilkan menunjukkan tren yang menurun yaitu Teguran tahun 2016 sebesar 31%, tahun 2017 sebesar 0,46% dan tahun 2018 sebesar 0,43%, yang disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas pajak terutama Jurusita Pajak dalam penyampaian Surat Paksa dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar utang pajaknya yang masih rendah, sehingga kontribusi yang dihasilkan dari surat teguran dan surat paksa masih sangat kurang terhadap penerimaan pajak pada KPP tersebut.

Kata Kunci : Penagihan Pajak, Surat Teguran, Surat Paksa, Penerimaan Pajak

ABSTRACT

One of the efforts taken by the government in increasing tax revenue is to impose billing in the event of tax arrears. The billing action can be done by means of notification of reprimand, issuance of forced letters, confiscation, holding hostages, and selling confiscated goods in accordance with Law No. 19 of 2000. Therefore the researcher tries to examine the effectiveness and contribution of the use of warning letters and letters forced tax collection in tax arrears at Surabaya Sukomanunggal KPP in the 2016-2018 period whether it can increase tax revenue at the KPP. This type of research is a qualitative descriptive study. The data in this study, primary data and secondary data. Data collection techniques using interviews and documentation. The analytical method used in this research is descriptive analysis using ratio analysis of effectiveness and contribution using calculation formulas. The results of this study indicate that the effectiveness of warning letters is classified as ineffective because the percentage of Warning Letter produced is still far below 60% due to the lack of awareness of low taxpayers and the inability of taxpayers to pay their tax debt. While the forced letter as a whole is not enough to be said to be effective because the percentage produced shows a declining trend, namely Reprimand in 2016 of 31%, in 2017 of 0.46% and in 2018 of 0.43%, which is caused by a lack of tax officers, especially the Bailiff Taxes on Submission of Forced Letters and the lack of awareness of Taxpayers in paying their tax debts are still low, so the contribution made from reprimand letters and forced letters is still very less on tax revenue at the Tax Office.

Keyword : Tax Collection, Reprimand letter, Forced Letter, Tax revenue

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah pemerintah memberlakukan sistem pemungutan *self assessment* sebagaimana telah diatur dalam Undang- Undang Nomor 6 tahun 1983 dan telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dimana wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar, melapor jumlah pajak yang terutang. Pembaharuan dari sistem pemungutan tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Tabel 1
Data Penagihan Pajak dalam Bentuk Surat Teguran pada KPP Pratama
Surabaya Sukomanunggal

Tahun	Lembar	Surat Teguran	
		Penerbitan	Pencairan
2016	3116	Rp 21.786.725.326	Rp 6.201.304.607
2017	2642	Rp 28.478.238.943	Rp 130.288.000
2018	5698	Rp 44.447.252.384	Rp 189.413.000

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2020

Tunggakan pajak merupakan besarnya pajak terutang yang belum dibayarkan oleh wajib pajak. Tunggakan ini terjadi apabila wajib pajak tidak melunasi atau belum melunasi kewajiban pajak secara tepat waktu beserta sanksi administrasi berupa denda dan bunga penagihan akibat diterbitkannya ketetapan pajak (Ana dan Sitinjak, 2017).

Dalam Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan pasal 18, Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, dan Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang masih harus dibayar bertambah, merupakan dasar penagihan pajak. Dimana dasar penagihan tersebut untuk jenis pajak PPh, PPN, PPnBM dan bunga pengihan. Sedangkan untuk PBB dasar pengihannya adalah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan, dan Surat Tagihan Pajak.

Dalam Undang-Undang Nomor 19 tahun 2000 pasal 1 ayat 12 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa, surat paksa adalah surat perintah membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak. Apabila 21 hari sejak diterbitkannya surat teguran wajib pajak tidak melunasi utang pajaknya maka akan diterbitkannya surat paksa yang akan disampaikan langsung oleh jurusita pajak dengan tambahan biaya penagihan yang harus dilunasi wajib pajak dalam waktu 2x24 jam (Ester, 2017).

Zuraidah, Muhamad Faizal Abidin Alhabsyi

JRAK Vol.11 No.2 Tahun 2020

Dengan dilakukannya tindakan dalam penagihan pajak, diharapkan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. sehingga penerimaan negara dari sektor pajak juga meningkat.

Efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan keberhasilan apabila dilihat dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan (Sudirman, 2002). Apabila suatu organisasi berhasil dalam mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan efektif. Dalam ruang lingkup penagihan pajak, efektivitas penagihan pajak dapat diukur berdasarkan realisasi penerimaan yang dicapai atas dasar realisasi pencairan yang telah ditargetkan.

Dalam penelitian ini mengukur tingkat efektivitas penggunaan surat teguran dan surat paksa dalam peningkatan penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Penelitian akan dilakukan pada seksi penagihan. Salah satu tugas seksi penagihan adalah menerbitkan surat teguran dan surat paksa. Berdasarkan data surat teguran dan surat paksa yang terdapat pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yang terjadi dalam 3 tahun terakhir yaitu sebagai berikut :

Tabel 2
Data Penagihan Pajak dalam Bentuk Surat Teguran pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

Tahun	Surat Teguran		
	Lembar	Penerbitan	Pencairan
2016	3116	Rp 21.786.725.326	Rp 6.201.304.607
2017	2642	Rp 28.478.238.943	Rp 130.288.000
2018	5698	Rp 44.447.252.384	Rp 189.413.000

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2020

Tabel 3
Data Penagihan Pajak dalam Bentuk Surat Paksa pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

Tahun	Surat Paksa		
	Lembar	Penerbitan	Pencairan
2016	2483	Rp 17.010.821.296	Rp 17.010.721.296
2017	2362	Rp 28.095.758.715	Rp 137.356.600
2018	1782	Rp 9.088.116.646	Rp 47.548.400

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui penerbitan surat teguran dari tahun 2016-2018 mengalami peningkatan pada nominalnya dan untuk lembar penerbitan tahun 2017 mengalami penurunan akan tetapi jumlah nominalnya masih tergolong tinggi. Sedangkan untuk pencairan tahun 2016 dan 2017 mengalami penurunan dan untuk 2018 mengalami kenaikan meskipun tidak terlalu signifikan. Hal ini terjadi dikarenakan jumlah surat teguran yang terbit lebih banyak dibandingkan dengan surat teguran yang dilunasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori-teori yang Mendukung Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:3) terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak. Teori-teori tersebut antara lain adalah:

1. Teori Asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

2. Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya [perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, maka tinggi pajak yang harus dibayar.

3. Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang yang sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur data ini dapat digunakan dua pendekatan yaitu:

- a. Unsur *objektif*, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki seseorang.
- b. Unsur *subjektif*, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

4. Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembauaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.

5. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara kana menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan kenai pajak karena suatu keadaan dan perbuatan. Ajaran ini duterapkan pada *self assessment system*.

Dasar Pengihan Pajak

Bersadarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa Surat Ketetapan Pajak maupun Surat Keputusan yang menjadi dasar penagihan pajak meliputi:

1. Surat Tagihan Pajak (STP)

Surat Tagihan Pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda.

2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) adalah surat ketetapan yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah pajak yang masih harus dibayar.

3. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPBKT)

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT) adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.

4. Surat Keputusan Pembetulan

Surat Keputusan pembetulan adalah surat keputusan yang membetulkan salah tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan yang terdapat dalam Surat Ketetapan Pajak, Surat Tagihan Pajak, Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pengurangan Sanksi Administrasi, Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak, Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan, Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak, atau Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga.

5. Surat Keputusan Keberatan

Surat Keputusan Keberatan adalah Surat keputusan atas keberatan terhadap surat Ketetapan Pajak atau terhadap Surat Ketetapan Pajak atau terhadap pemtongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan oleh Wajib Pajak

6. Putusan Banding

Putusan Banding adalah putusan badan peradilan pajak atas banding terhadap Surat Keputusan Keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.

Efektivitas

Mardiasmo (2009:134) mendefinisikan efektivitas adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan dan sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Menurut Sedarmayanti (2009: 59) efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh pencapaian suatu target yang telah ditetapkan.

Teori efektivitas menurut Dunn (2003: 429) adalah berkaitan dengan pencapaian atau hasil yang dicapai dari suatu alternatif kebijakan, atau mencapai tujuan dari suatu tindakan. Hal ini mencakup pemilihan sasaran yang paling tepat dan pemilihan metode yang sesuai untuk mencapai sasaran tersebut.

Defenisi kontribusi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai sumbangan, sehingga jika dikaitkan dengan penagihan tunggakan pajak kontribusi dimaksudkan sebagai sumbangan yang diberikan dari hasil penagihan pajak dalam bentuk penerimaan pajak.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:35) metode penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri baik hanya pada satu variable atau lebih (variable yang berdiri sendiri atau variable bebas) tanpa membuat perbandingan antar variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variable lain.

Subjek dalam penelitian kualitatif adalah pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi yang dipilih secara purposive bertalian berkaitan dengan tujuan tertentu. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah pihak yang berwenang atau menangani tunggakan pajak yakni bagian penagihan pajak seperti Jurusita Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui gambaran penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis rasio untuk menghitung tingkat keefektifan dan kontribusi surat teguran dan surat paksa. Terdapat 2 rasio perhitungan diantaranya:

1. Rasio Efektivitas Penerbitan Surat

Agar suatu organisasi dapat dikatakan efektif maka diperlukan pengukuran tingkat efektivitas suatu objek dimana dalam hal ini untuk mengukur tingkat efektivitas menggunakan rumus:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Jumlah pencairan surat}}{\text{Jumlah penerbitan surat}} \times 100\%$$

Hasil dari perhitungan tingkat efektivitas penerbitan selanjutnya diklasifikasi berdasarkan indikator tingkat efektivitas sebagai berikut:

Tabel 4
Klasifikasi Pengukuran Efektivitas

Presentase	Kriteria
>100%	Sangat efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup Efektif
60-80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

Sumber: Depdagri, Kemendagri No.690.900.327/2006 (dalam Paul,2017)

Berdasarkan tabel diatas apabila presentasi yang dicapai lebih dari 100% dikatakan sangat efektif dan apabila presentase dibawah 60% maka dikatakan tidak efektif

2. Rasio Kontribusi

Untuk mengukur seberapa besar kontribusi surat teguran dan surat paksa dalam meningkatkan penerimaan pajak dihitung berdasarkan perbandingan antara realisasi pencairan tunggakan melalui surat teguran dan surat paksa dengan jumlah total penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Adapun rumus yang digunakan:

$$\text{Kontribusi} = \frac{\text{Jumlah Pencairan Tunggakan Pajak}}{\text{Total penerimaan pajak}} \times 100\%$$

Setelah menghitung hasil kontribusi berdasarkan rumus diatas maka langkah selanjutnya adalah menentukan klasifikasi kriteria kontribusi sebagai berikut:

Tabel 5
Klasifikasi Pengukuran Kontribusi

Presentasi	Kriteria
<10%	Sangat Kurang
10%-20%	Kurang
20%-30%	Cukup
30%-40%	Cukup Baik
40%-50%	Baik
>50%	Sangat Baik

Zuraidah, Muhamad Faizal Abidin Alhabsyi

JRAK Vol.11 No.2 Tahun 2020

Sumber: Depdagri, Kepmendagri No. 690900327 Tahun 1996 (dalam Dian, 2016)

Berdasarkan tabel diatas apabila persentase yang dicapai dibawah 10% maka dikatakan sangat kurang dan apabila persentase diatas 50% maka dapat dikatakan sangat baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP - 158/PJ/2007 tanggal 5 Nopember 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan saat mulai beroperasinya KPP Pratama dan KP2KP di lingkungan Kanwil DJP Jawa Timur I, Kanwil DJP Jawa Timur II, Kanwil DJP Jawa Timur III dan Kanwil DJP Bali dinyatakan bahwa Saat Mulai Operasi (SMO) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal adalah pada tanggal 13 Nopember 2007. Hal tersebut menandakan bahwa sejak tanggal tersebut Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal telah berubah menjadi suatu KPP Modern dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern dan berganti nama menjadi KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Efektivitas Penagihan Tunggakan Pajak dengan Surat Teguran

Berikut ini data penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal pada tahun 2016-2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Data Penagihan Pajak dengan Menggunakan Surat Teguran pada KPP
Surabaya Sukomanunggal

Tahun	Surat Teguran			Persentase Efektivitas
	Lembar	Penerbitan	Pencairan	
2016	3116	Rp 21.786.725.326	Rp 6.656.284.607	31%
2017	2642	Rp 28.478.238.943	Rp 130.288.000	0.46%
2018	5698	Rp 44.447.252.384	Rp 189.413.000	0.43%

Sumber: Seksi Pengihan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2020 (data diolah)

Zuraidah, Muhamad Faizal Abidin Alhabsyi

JRAK Vol.11 No.2 Tahun 2020

Untuk menghitung tingkat efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas Surat Teguran} = \frac{\text{Jumlah pencairan surat}}{\text{Jumlah penerbitan surat}} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2016} = \frac{6.656.284.607}{21.786.725.326} \times 100\% = 31\% = \text{Tidak Efektif}$$

$$\text{Tahun 2017} = \frac{130.288.000}{28.478.238.943} \times 100\% = 0,46\% = \text{Tidak Efektif}$$

$$\text{Tahun 2018} = \frac{189.413.000}{44.447.252.384} \times 100\% = 0,43\% = \text{Tidak Efektif}$$

Berdasarkan tabel 12 diatas berdasarkan hasil perhitungan rasio efektivitas penagihan tunggakan pajak dengan menggunakan surat teguran pada tahun 2016 penerbitan surat teguran sebanyak 3.116 lembar dengan nominal tunggakan pajak sebesar Rp. 21.786.725.326. Pada tahun 2016 pencairan surat teguran yang dilunasi wajib pajak sebesar Rp. 6.656.284.607 dengan presentase yang dihasilkan sebesar 31% maka dapat dikatakan pada tahun 2016 tidak efektif. Pada tahun 2017 jumlah penerbitan surat teguran mengalami penurunan sebesar 2.642 lembar tetapi jumlah nominal tunggakan mengalami peningkatan sebesar Rp. 28.478.238.943. Pencairan surat teguran tahun 2017 mengalami penurunan yang dilunasi wajib pajak sebesar Rp. 130.288.000, maka presentase yang dihasilkan sebesar 0,46% dan dapat dikatakan tidak efektif. Pada tahun 2018 penerbitan surat teguran mengalami peningkatan sebanyak 5.698 lembar dengan nominal tunggakan pajak sebesar Rp. 44.447.252.384. Pencairan pada tahun 2018 mengalami peningkatan yang dilunasi wajib pajak sebesar Rp. 189. 413.000, maka presentase yang dihasilkan sebesar 0,43% dan dapat dikatakan tidak efektif.

b. Efektivitas Penagihan Tunggakan Pajak dengan Surat Paksa

Berikut ini data penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dalam meningkatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal pada tahun 2016-2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 7
Data Penagihan Pajak dengan Menggunakan Surat Teguran pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

Tahun	Surat Paksa			Presentase
	Lembar	Penerbitan	Pencairan	
2016	2483	Rp 17.410.821.296	Rp 17.010.721.296	98%
2017	2362	Rp 28.095.758.715	Rp 137.356.600	0.49%
2018	1782	Rp 9.088.116.646	Rp 47.548.400	1%

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2020 (data diolah)

Untuk menghitung tingkat efektivitas penagihan pajak dengan Surat Teguran dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas Surat Paksa} = \frac{\text{Jumlah pencairan surat}}{\text{Jumlah penerbitan surat}} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2016} = \frac{17.010.721.296}{17.410.821.296} \times 100\% = 98\% = \text{Sangat Efektif}$$

$$\text{Tahun 2017} = \frac{137.356.600}{28.095.758.715} \times 100\% = 0,49\% = \text{Tidak Efektif}$$

$$\text{Tahun 2018} = \frac{47.548.400}{9.088.116.646} \times 100\% = 1\% = \text{Tidak Efektif}$$

Berdasarkan Tabel 13 diatas dengan perhitungan rasio efektifitas penagihan tunggakan pajak dengan surat paksa di tahun 2016 penerbitan surat paksa 2.483 lembar dengan nominal tunggakan pajak yaitu Rp. 17.410.821.296. pencairan surat paksa di tahun 2016 dengan nominal Rp. 17.010.721.296 yang dilunasi Wajib Pajak. Presentase yang dihasilkan di tahun 2016 sebesar 98%, maka tingkat efektivitas di tahun 2016 dapat dikatakan sangat efektif. Pada tahun 2017 surat paksa yang diterbitkan mengalami penurunan yaitu sebesar 2.362 lembar dengan nominal tunggakan pajak yaitu Rp28.095.758.715. Pencairan di tahun 2017 yaitu sebesar Rp. 137.356.600 yang dilunasi Wajib Pajak. presentase yang dihasilkan di tahun 2017 sebesar 0.49% dan dapat dikatakan tidak efektif. Di tahun 2018 jumlah penerbitan surat paksa mengalami penurunan menjadi 1.782 lembar dengan nominal tunggakan pajak sebesar Rp. 9.088.116.646. pencairan di tahun 2018 sebesar Rp. 47.548.400 yang dilunasi Wajib Pajak. Presentase yang dihasilkan di tahun 2018 sebesar 1% dan dapat dikatakan tidak efektif.

Kontribusi Penagihan Tunggakan Pajak

Untuk mengukur seberapa besar kontribusi penagihan tunggakan pajak dalam penerimaan pajak yang dilaksanakan di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, maka akan digunakan perhitungan rasip kontribusi. Dengan menggunakan rasio ini, dapat mengetahui apakah pencairan tunggakan melalui surat teguran dan surat paksa berkontribusi dalam penerimaan pajak pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Berikut Ini adalah rumus yang digunakan:

$$\text{Kontribusi} = \frac{\text{Jumlah Pencairan Tunggakan Pajak}}{\text{Total penerimaan pajak}} \times 100\%$$

Berikut ini merupakan perbandingan antara pencairan tunggakan pajak dengan penerimaan pajak pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Dimana perbandingan ini akan menggambarkan seberapa besar kontribusi penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam penerimaan pajak.

Tabel 8
Perbandingan Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Teguran terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

Tahun	Pencairan Surat Teguran	Penerimaan Pajak	Tingkat Kontribusi
2016	Rp 6.656.284.607	Rp 58.316.754.721	11%
2017	Rp 130.288.000	Rp 185.960.006.571	0,07%
2018	Rp 189.413.000	Rp 123.821.969.688	0,2%

Sumber: Seksi Pengihan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kontribusi surat teguran KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal dari tahun 2016 sampai dengan 2018 mengalami penurunan. Pada tahun 2016 pencairan surat teguran sebesar Rp.6.656.284.607 dan dibandingkan dengan penerimaan pajak di tahun 2016 sebesar Rp. 58.316.754.721 maka besarnya kontribusi yang dihasilkan adalah sebesar 11%. Pada tahun 2017 pencairan surat teguran sebesar Rp. 130.288.000 dibandingkan dengan penerimaan pajak di tahun 2017 sebesar Rp. 185.960.006.571. maka besarnya kontribusi yang dihasilkan di tahun 2017 sebesar 0,07%. Sedangkan pada tahun 2018 pencairan surat teguran sebesar Rp.189.413.000 dibandingkan dengan penerimaan pajak di tahun 2018 sebesar

Zuraidah, Muhamad Faizal Abidin Alhabsyi

JRAK Vol.11 No.2 Tahun 2020

Rp.123.821.969.688 maka kontribusi yang dihasilkan sebesar 0.2%. dari perbandingan diatas dapat dikatakan tingkat kontribusi surat teguran untuk tahun 2016 dikategorikan kurang dan untuk 2017 dan 2018 dikategorikan sangat kurang.

Tabel 9
Perbandingan Pencairan Tunggakan Pajak melalui Surat Paksa terhadap
Penerimaan Pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

Tahun	Pencairan Surat Paksa	Penerimaan Pajak	Tingkat Kontribusi
2016	Rp 17.010.721.296	Rp 58.316.754.721	29%
2017	Rp 137.356.600	Rp 185.960.006.571	0,1%
2018	Rp 47.584.400	Rp 123.821.969.688	0,04%

Sumber: Seksi Penagihan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kontribusi surat paksa di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal dari tahun 2016 sampai dengan 2018 mengalami penurunan. Pada tahun 2016 pencairan surat paksa sebesar Rp.17.010.721.296 dan dibandingkan dengan penerimaan pajak di tahun 2016 sebesar Rp. 58.316.754.721 maka besarnya kontribusi yang dihasilkan adalah sebesar 29%. Pada tahun 2017 pencairan surat teguran pencairan surat paksa sebesar Rp. 137.356.000 dibanding dengan penerimaan pajak di tahun 2017 sebesar Rp. 185.960.006.571. maka besarnya kontribusi yang dihasilkan di tahun 2017 sebesar 0,1%. Sedangkan pada tahun 2018 pencairan surat paksa sebesar Rp.47.584.400 dibandingkan dengan penerimaan pajak di tahun 2018 sebesar Rp.123.821.969.688 maka kontribusi yang dihasilkan sebesar 0.2%. dari perbandingan diatas dapat dikatakan tingkat kontribusi surat paksa untuk tahun 2016 dikategorikan sedang dan untuk 2017 dan 2018 dikategorikan sangat kurang.

Kendala dalam Penagihan Tunggakan Pajak

Penagihan tunggakan pajak yang tidak efektif dan kurangnya kontribusi penagihan pajak tentunya ada beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut terjadi. Hal tersebut terjadi juga di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal dimana kurang efektifnya penagihan tunggakan pajak dan kontribusi terhadap penerimaan pajak meskipun penagihan pajak telah dilaksanakan sesuai prosedur yang sesuai

dengan undang-undang. Berdasarkan hasil wawancara mengenai kendala dalam penagihan pajak lebih dominan berasal dari wajib pajak, seperti hasil kutipan wawancara dengan bapak Ferdy selaku Jurusita Pajak,

“Pertama duit ga ada kan utang pajak terbit atas masa pajak sebelumnya, tahun pajak sebelumnya, kebanyakan mereka pada saat itu mereka sedang jaya jaya nya tapi mereka ga bayar pajaknya. Kemudian di periksa tidak di tahun yang sama, di tahun tahun berikutnya. Pas diperiksa terbis skpkb ternyata dia udah rugi. Dia mau bayar gimana. Tapi kan tindakan penagihan akan tetap jalan, Kedua udh ga tau penanggung pajaknya udh dimana. Tapi ttp bias kita cari, tp butuh waktu juga, ketiga ada yg udh meninggal juga kadang ga bisa apa apa dan keempat dia ga mau bayar tp itu ga bisa dijadiin alasan. Ttp bisa. Cmn strategi aja kita gmn.

Personil kurang di semua KPP, menghadapi wajiab pajak yang marah udah biasa sudah tau tricknya gimana, Surat teguran hambatan ga ada. Kadang surat banyak yg ga nyampe, Kadang pindah ga lapor jadi data base ga tau. Walaupun bisa dicek, tapi itu butuh waktu juga, Klo surat paksa kadang datang wpnya ga ada kmudian wpnya ga mau nerima, Kita masih bisa karena dalam ppsp pun kalo ga ketemu wp nolak untuk nerima kita masih bisa bikin berita acara surat paksa tetap sampai berdasarkan fakta di lapangan (31 Januari 2020)”.

yang menyebabkan tidak efektifnya penagihan dan kurangnya kontribusi dalam penerimaan pajak meliputi 2 faktor diantaranya faktor internal dan faktor eksternal dimana diantara kedua faktor ini yang paling mendominasi adalah faktor dari wajib pajak atau faktor eksternal

Adapun berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi Tindakan penagihan pajak dengan menggunakan surat teguran dan surat paksa di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal yaitu:

1. Faktor Internal

Faktor internal ini merupakan faktor yang berasal dari dalam atau biasa disebut pihak internal. Dalam hasil wawancara dengan jurusita pajak, faktor yang menjadi kendala dalam penagihan tunggakan pajak dengan menggunakan surat teguran dan surat paksa di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal adalah sumberdaya manusia saja yang minim. Kurangnya jumlah jurusita pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Jumlah jurusita di KPP Surabaya Sukomanunggal hanya berjumlah dua orang. Dan

tidak mengimbangi jumlah tunggakan pajak di KPP yang terus memenerus meningkat. Jumlah tunggakan pajak yang terus meningkan merupakan suatu indiksasi bahwa wajib pajak yang tidak patuh semakin banyak.

2. Faktor Eksternal

Selain faktor internal, Adapun faktor lain yang mempengaruhi ketidakefektifan dan kontribusi penagihan pajak di KPP Surabaya Sukomanunggalah adalah faktor eksternal. Faktor eksternal sendiri berasal dari luar, dalam penelitian ini faktor yan mejadi kendala penagihan dengan surat teguran dan surat paksa yang bersasr dari luar KPP yaitu wajib pajak atau penganggung pajak. Berikut adalah faktor eksternal yang menyebabkan kendala dalam penagihan tunggakan pajak dengan surat teguran dan surat paksa. Di KPP Pratama Surabya Sukomanunggal:

- a. Kesadaran Wajib Pajak yang masih rendah dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan kendala dalam penagihan tunggakan pajak. Perilaku tidak kooperatif dari wajib pajak atau penaggung pajak dan melakukan perlawanan ketika dilakukan tindakan penagihan.
- b. Tidak mampu membayar utang pajak dikarenakan tidak memiliki uang. Dalam hal ini wajib pajak diperbolehkan untuk mengajukan permohonan pengajuan angsuran dan penundaan pembayaran. Namun ini juga merupakan kendala dalam penagihan pajak. Jika wajib pajak mengajukan permohonan pengajuan angsuran dan penundaan pembayar maka surat teguran dan surat paksa tidak dapat diterbitkan.
- c. Wajib Pajak yang tidak diketahui keberdaannya oleh jurusita. Dimana wajib pajak tidak memperbarui atau tidak memberi tahu bahwa mereka pidah dari tempat tinggal. akabat dari itu penagihan dengan surat teguran dan surat paksa yang dilakukan tidak berjalan dengan baik dikarenakan surat teguran dan surat paksa tidak sampai pada tangan wajib pajak yang bersangkutan.

- d. Wajib pajak yang meninggal dan tidak ada memberikan informasi dari pihak keluarga juga menjadi hamatan dalam pengihan pajak pada saat surat teguran dan surat paksa ditebitkan wajib pajak tersebut tidak melunasi dan akhirnya didapati bahwa wajib pajak tersebut telah meninggal.

Upaya dalam Penagihan Tunggakan Pajak

Efektivitas diartikan juga sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai berbagai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Efektivitas dari penerimaan pajak merupakan kemampuan dari kantor pajak tersebut dalam mecapai terget yang ditetapkan berdasarkan realisasi dari penerimaan pajak. Semakin tinggi reasisasi penerimaan pajak maka semakin efektif kegiatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jurusita Pajak mengenai upaya dalam meningkatkan efektivitas penagihan pajak dengan hasil sebagai berikut:

1. Melakukan Sosialisasi atau Penyuluhan

Sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan agar wajib pajak atau penanggung pajak mengetahui tentang prosedur penagihan pajak dan bagaimana sistem pemungutan pajak. Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal adalah melalui media sosial seperti Instagram, Facebook dan Twitter dan juga sehari sekali disisipkan konten tentang edukasi mengenai pajak.

2. Menyediakan *HelpDesk*

Wajib pajak cenderung tidak patuh karena wajib pajak tersebut tidak mengerti atau mengetahui tentang kewajiban perpajakannya. Dengan itu kantor menyediakan *HelpDesk*. *HelpDesk* berfungsi untuk membantu wajib pajak yang membutuhkan pelayanan lebih khusus.

3. Tersedianya Layanan *Call Center*

Adanya layanan *Call Center* merupakan upaya dalam kepuasan Wajib Pajak. Pada layanan ini Wajib Pajak dapat menanyakan berbagai pertanyaan inbound yang mencakup informasi dan pengaduan dan Outbond meliputi layanan panggilan keluar.

4. Pembayaran Pajak Online dengan menggunakan *e-Billing*

e-Billing merupakan suatu metode pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing sebagai cara dalam membayar pajak dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai efektivitas penggunaan surat teguran dan surat paksa dalam penagihan tunggakan pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak pada KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas penggunaan Surat Teguran dalam penagihan tunggakan pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal masih tergolong tidak efektif dikarenakan presentase Surat Teguran yang dihasilkan masih jauh dibawah 60%. Untuk presentase Surat Teguran tahun 2016 sebesar 31%, tahun 2017 sebesar 0,46% dan tahun 2018 sebesar 0,43%. Hal yang menyebabkan ketidakefektian ini berasal dari kesadaran wajib yang rendah pajak dan ketidakmampuan wajib pajak dalam membayar utang pajaknya
2. Tingkat efektivitas penggunaan Surat Paksa dalam penagihan tunggakan pajak di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal presentase yang dihasilkan pada tahun 2016 sebesar 98% tergolong efektif, tahun 2017 sebesar 0,49% tergolong tidak efektif dan untuk tahun 2018 sebesar 1% dan juga tergolong tidak efektif. Tingkat efektivitas Surat paksa dari tahun 2016-2018 mengalami penurunan dikarenakan kurangnya jumlah petugas pajak terutama Jurusita Pajak yang berperan penting dalam pemberitahuan atau penyampaian Surat Paksa.
3. Tingkat Kontribusi penagihan tunggakan pajak dengan Surat Teguran dari tahun 2016-2018 tergolong sangat kurang dalam memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak. Sedangkan tingkat kontribusi dengan Surat Paksa di tahun 2016 tergolong cukup dan untuk tahun 2017 dan 2018 tergolong sangar kurang.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka penulis aka memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlunya KPP Surabaya Sukomanunggal melakukan sosialisasi dan edukasi secara masif mengenai pajak yang dibayar oleh Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak lebih memahami peraturan perpajakan dan sanksi yang diterima apabila tidak membayar pajak.
2. Sebaiknya KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal menambah Jurusita Pajak pada bagian seksi penagihan agar penanganan terhadap Wajib Pajak yang menunggak lebih efektif.
3. Perlunya menyediakan fasilitas aplikasi untuk Wajib Pajak agar dapat membayar pajak kapan saja dan dimana saja. Dimana dengan adanya fasilitas ini dapat meningkatkan kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Ana Awa, Ovilya dan Sitinjak, Norman. 2017. "Peranan Penagihan Tunggakan Pajak Terhadap Pertumbuhan Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang Vol.3 No.1, 2017.
- Aidil Fitriyah, dkk. 2014. "Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Tunggakan Pajak Badan Pada Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu". *Akuntabilitas: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi* Vol. 8 No. 1 Januari 2014
- Direktorat Jendral Pajak. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Direktorat Jendral Pajak. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga aras Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Dunn, N. William. 2003. *Public Policy Analysis: An Introduction*. Edisi Kedua. Diterjemahkan oleh Muhadjir. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: PT. Hanindita Graha Widya.

Zuraidah, Muhamad Faizal Abidin Alhabsyi

JRAK Vol.11 No.2 Tahun 2020

Fatayani, Lisa Endah. 2018. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak KPP Pratama Yogyakarta. Jurnal Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Halim, Abdul. 2007. *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat

Karniati, Dian. 2016. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penagihan Pajak Aktif dengan Surat Teguran dan Surat Paksa dalam Pencairan Tunggakan Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi

Rantasari, Riska Widia dkk. 2019. Pengaruh Efektifitas Penagihan Pajak dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Jurnal Universitas Islam Malang

Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan "Teori & Kasus"*. Jakarta: Salemba Empat

Riant, Nugroho. 2012 *Public Policy*. Jakarta: PT. Media Komputind

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sihombing, Ester Hervina. 2017. Analisis Efektivitas Penerpan Surat Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Jurnal Univeristas Politeknik Unggul LP3M Medan.

Sudirman. 2002. *Ilmu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D (Metode Penelitian Bisnis)*. Bandung: Alfabeta

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat